

Inhalt

Geleitworte 7

Vorwort zur 3. Auflage 12

Meeting & Greeting

1 Etikette konkret 17

1.1 Begrüßung 17

1.2 Anrede mit Namen und Titel 28

1.3 Sie oder Du? 33

1.4 Sich und andere vorstellen 35

1.5 Visitenkarten 36

1.6 Telefongespräche und Mobiltelefon 39

1.7 Vortritt lassen und begleiten 40

1.8 Ehrenplätze 42

1.9 Wie reagiere ich auf eine Unhöflichkeit? 45

2 Digitale Business-Etikette 48

2.1 Arbeitsformen 48

2.2 Kommunikationskanäle 53

2.3 Professionelle digitale Präsenz 63

2.4 Gesetzliches – die Datenschutzgrundverordnung 65

3 Gesprächsführung und Smalltalk 66

Wining & Dining

4 Sie sind Gast 73

4.1 Schriftliche Einladung und Einladungsvermerke 73

4.2 Gastgeschenke 76

4.3 Verabschiedung und Dank 78

4.4 Trinkgelder 79

5 Tischsitten 82

5.1 Gesundheit und Diäten 83

5.2 Körperhaltung bei Tisch 84

5.3 Essbesteck, Gläser und Serviette benutzen 85

5.4 Essen und trinken 88

6 Tischreden und Toasts 93

6.1 Wer spricht wann? 93

6.2 In welcher Reihenfolge werden Anwesende begrüßt? 94

6.3 Wie bringe ich es auf den Punkt? 95

6.4 Körperhaltung 95

7	Sie sind Gastgeber oder Veranstalterin	97
7.1	Einen Anlass planen, organisieren und durchführen	97
7.2	Anlassformen	103
7.3	Menü- und Getränkewahl	109
7.4	Nachhaltige Anlässe und Einladungen	120
7.5	Einladungsschreiben	123
7.6	Tischordnung	127
7.7	Tischkultur	132
7.8	Gastgeberrolle	142
7.9	Tücken und Pannen – worauf achten?	146
8	Profitipps aus der Küchen- und Cateringpraxis	147
8.1	Rezeptinformationen	147
8.2	Koch- und Backzutaten	149
8.3	Küchenwerkzeug Messer	151
8.4	Lebensmittelhygiene und Gefahrenanalyse	152
9	Weine, Bier, Spirituosen und NOLOs	155
9.1	Weine	155
9.2	Bier	172
9.3	Spirituosen	175
9.4	NOLO-Getränke	179
9.5	Vegetarische und vegane alkoholische Getränke	182

Dress Codes & Styling

10	Anlass-Dresscodes – von Informell bis White Tie	187
11	Dresscodes im beruflichen Kontext	201
12	Kleidersprache	207
12.1	Der erste Eindruck – blitzschnell und folgenreich	208
12.2	Impression-Management und Kleidersprache	212
12.3	Signale mit Schadenspotenzial	214
12.4	Schwierige Feedbacks	216

Anhang

Checklisten	220
Berechnungslisten	230
Quellen und Tipps für die Lektüre	240
Stichwortverzeichnis	248
Schlusswort	253
INTERNATIONAL COURTESY COMPETENCE GmbH	254
Die Autoren	256